ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ **Αρ. Φύλλου 3533**

30 Δεκεμβρίου 2014

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. απόφ. 122/3/15.12.2014
Εξέταση αιτιάσεων από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ, αφού έλαβε υπόψη:

α) το άρθρο 55Α του Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος (Ν. 3424/1927 ΦΕΚ Α 298), όπως ισχύει,

β) την πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 1/20.12.2012 «Ανασύσταση Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων και ανάθεση αρμοδιότητας» (ΦΕΚ Β΄ 3410), όπως ισχύει μετά την τροποποίηση της με την πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 40/30.5.2014 «Τροποποίηση των Πράξεων Εκτελεστικής Επιτροπής 1/20.12.2012, 4/8.1.2013 και 6/8.1.2013» (ΦΕΚ Β΄ 1567),

γ) το ν. 3867/2010 (ΦΕΚ Α΄ 128) «Εποπτεία Ιδιωτικής Ασφάλισης, Σύσταση εγγυητικού κεφαλαίου ιδιωτικής ασφάλισης ζωής, οργανισμοί αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομικών», και ιδίως το άρθρο 1 αυτού,

δ) το ν. 3229/2004 (ΦΕΚ Α΄ 38) «Εποπτεία και έλεγχος ιδιωτικής ασφάλισης, εποπτεία και έλεγχος τυχερών παιχνιδιών, εφαρμογή των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει, και ιδίως το άρθρο 3 παρ. 1 (γ) αυτού,

ε) το ν. 4261/2014 (ΦΕΚ Α΄ 107) «Πρόσβαση στη δραστηριότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων και επιχειρήσεων (ενσωμάτωση Οδηγίας 2013/36/ΕΕ), κατάργηση του ν. 3601/2007 και άλλες διατάξεις», και ιδίως τα άρθρα 3 και 170 παρ. 1 αυτού,

στ) το ν.δ. 400/1970 (ΦΕΚ Α 10) «Περί ιδιωτικής επιχειρήσεως ασφαλίσεως», όπως ισχύει,

ζ) τον Κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου υπ' αριθμ. 1094/2010 για τη Σύσταση Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΕ L 331 της 15.12.2010), και ιδίως το άρθρο 16 αυτού,

η) τις υπ' αριθμ. ΕΙΟΡΑ-BoS-13/164 EL/27.11.2013 «Κατευθυντήριες Γραμμές για την Εξέταση Αιτιάσεων από Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές» της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΙΟΡΑ),

θ) το από 30.10.2014 εισηγητικό σημείωμα της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης, και

ι) ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζει τα εξής:

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ ΑΠΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΕΣ

Άρθρο 1
Ορισμοί

1. Ως «ασφαλιστικός διαμεσολαβητής», νοείται το πρόσωπο που ασκεί τη δραστηριότητα του άρθρου 2 παρ. 3 και παρ. 7 του π.δ. 190/2006.

2. Ως «αιτίαση» νοείται η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε ασφαλιστικό διαμεσολαβητή από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, όπως αυτές προσδιορίζονται στο άρθρο 2 παρ. 3 και 7 του π.δ. 190/2006. Στις αιτιάσεις δεν περιλαμβάνονται αναγγελίες απαιτήσεων ή αιτήσεις αποζημίωσης ούτε απλά αιτήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την παροχή πληροφοριών ή διευκρινίσεων.

3. Ως «αιτιώμενος», νοείται το πρόσωπο που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από ασφαλιστικό διαμεσολαβητή και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση, όπως είναι ο αντισυμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο δικαιούχος αποζημίωσης ή/ και ο ζημιωθείς τρίτος.

4. Ως «όργανο διοίκησης», νοείται το αποφασιστικό και εκτελεστικό, με εξουσία εκπροσώπησης, συλλογικό ή ατομικό όργανο του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, το επιφορτισμένο με την εν γένει διοίκηση του, όπως προβλέπεται από την εκάστοτε νομοθεσία περί εμπορικών εταιρειών αναλόγως της νομικής μορφής του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Στις ατομικές επιχειρήσεις τον ρόλο του οργάνου διοίκησης έχει ο ίδιος ο διαμεσολαβητής.

5. Ως «πιστωτικό ίδρυμα», νοείται το αναφερόμενο στο άρθρο 3 του Ν. 4261/2014 (ΦΕΚ Α107).

Άρθρο 2
Πεδίο Εφαρμογής

1. Οι διατάξεις της παρούσας εφαρμόζονται:

α. σε ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, για το σύνολο των εργασιών τους, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο

εξωτερικό. Για τις εργασίες στο εξωτερικό, και κατόπιν γραπτού αιτήματος των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, η Τράπεζα της Ελλάδος δύναται να χορηγεί εξαίρεση από την εφαρμογή μέρους ή όλων των διατάξεων της παρούσας εφόσον πεισθεί ότι για τις εργασίες αυτές οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές υπόκεινται σε πλαίσιο ισοδύναμο με τις διατάξεις της παρούσας,

β. σε ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές με έδρα σε κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, αποκλειστικά για τις εργασίες τους στην Ελλάδα, και

γ. στα εν Ελλάδι υποκαταστήματα ασφαλιστικών διαμεσολαβητών με έδρα εκτός ΕΕ και ΕΟΧ.

2. Η παρούσα δεν εφαρμόζεται όταν:

α. ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παραλαμβάνει αιτίαση σχετικά με δραστηριότητες άλλες από εκείνες που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος, και

β. ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής εξετάζει αιτίαση βάσει των διατάξεων της ΠΕΕ 3/8.1.2013 (ΦΕΚ Β΄ 9) για λογαριασμό χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.

Στις περιπτώσεις αυτές, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής οφείλει να ανταποκρίνεται, όπου είναι δυνατόν, εξηγώντας τους λόγους για τους οποίους δεν είναι το αρμόδιο πρόσωπο στο οποίο πρέπει να απευθυνθεί η αιτίαση.

3. Στην περίπτωση που ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα έχει αναλάβει την ευθύνη έναντι του αιτιώμενου για τις ενέργειες του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή κατά του οποίου στρέφεται η αιτίαση, όπως ενδεικτικά στην περίπτωση του συνδεδεμένου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, ο εν λόγω διαμεσολαβητής δεν εξετάζει ο ίδιος την αιτίαση αλλά οφείλει να ενημερώνει τον αιτιώμενο και να παραπέμπει την αιτίαση στο αρμόδιο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Από την εφαρμογή της παρούσας παραγράφου εξαιρούνται τα πιστωτικά ιδρύματα, τα οποία οφείλουν να εξετάζουν τα ίδια τις σε βάρος τους αιτιάσεις.

Άρθρο 3
Πολιτική και λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων

1. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής υιοθετεί και εφαρμόζει «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων» η οποία διατυπώνεται εγγράφως και γνωστοποιείται σε όλο το αρμόδιο προσωπικό. Το όργανο διοίκησης καθορίζει το περιεχόμενο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων, επιβλέπει και φέρει την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή και την συμμόρφωση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή με την πολιτική αυτή.

2. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας. Επίσης, με την εξαίρεση των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών που είναι ατομικές επιχειρήσεις, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, δια της λειτουργίας διαχείρισης αιτιάσεων, αντιμετωπίζει την εμφάνιση σύγκρουσης συμφερόντων.

Άρθρο 4
Τήρηση μητρώου αιτιάσεων και σχετικών αρχείων

1. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής τηρεί ασφαλές μητρώο όπου καταχωρίζονται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων. Ελάχιστο περιεχόμενο της κάθε καταχώρισης αποτελούν τα ακόλουθα:

i. η ημερομηνία υποβολής της αιτίασης από τον αιτιώμενο και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος,

ii. τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτιώμενου,

iii. συνοπτική περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης,

iv. ο κλάδος ασφάλισης στον οποίο αφορά η αιτίαση, και

v. η έκβαση της αιτίασης.

2. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίασης ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον πέντε ετών από την υποβολή της αιτίασης.

Άρθρο 5
Διαδικασίες για την απάντηση στις αιτιάσεις και την παροχή πληροφοριών

Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής προβαίνει στις ακόλουθες, κατ' ελάχιστον, ενέργειες:

α. παραδίδει στον αιτιώμενο απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίασης, η οποία περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί ο συγκεκριμένος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής για τη διαχείριση της αιτίασης, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος που θα χειριστεί την αιτίαση, το είδος των πληροφοριών που χρειάζεται να παράσχει ο αιτιώμενος στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, καθώς και τα στοιχεία β, γ και δ του παρόντος άρθρου,

β. τηρεί συγκεκριμένη προθεσμία, που πάντως δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πενήντα (50) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης, εντός της οποίας πρέπει να ολοκληρωθεί η εξέταση της αιτίασης και να αποσταλεί απάντηση στον αιτιώμενο. Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας αυτής αιτιολογείται εγγράφως προς τον αιτιώμενο και προσδιορίζεται ο νέος χρόνος ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης,

γ. ενημερώνει τον αιτιώμενο ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του,

δ. ενημερώνει τον αιτιώμενο σχετικά με τις Αρχές στις οποίες μπορεί να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασης του, όπως ενδεικτικά στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καθώς και τυχόν νόμιμες προθεσμίες,

ε. ενημερώνει τον αιτιώμενο για την πορεία της εξέτασης της αιτίασης,

στ. αποστέλλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο εντός της προθεσμίας της περίπτωσης β του παρόντος άρθρου. Εάν δεν ικανοποιείται πλήρως το αίτημα του αιτιώμενου, ρητώς αναφέρεται ότι ο αιτιώμενος έχει το δικαίωμα να εμμείνει στην αιτίαση του,

ζ. δημοσιοποιεί στο καταναλωτικό κοινό τη διαδικασία που ακολουθεί για τη διαχείριση αιτιάσεων, τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου για την υποβολή των αιτιάσεων, καθώς και τις πληροφορίες των στοιχείων β, γ και δ του παρόντος άρθρου, ενδεικτικά με έγγραφα προσυμβατικής ενημέρωσης ή με καταχώριση σε εμφανές σημείο του διαδικτυακού τόπου του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Άρθρο 6
Διερεύνηση αιτίων και λήψη διορθωτικών μέτρων

1. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Αιτιάσεων του άρθρου 3 παρ. 1 της παρούσας, καθορίζει τις αρμόζουσες διαδικασίες για την ανάλυση, σε συνεχή βάση, των αιτιάσεων με την καταγραφή τυχόν αδυναμιών και ελλείψεων των εσωτερικών διαδικασιών και προτάσεις για την εξάλειψη αυτών. Επίσης, οι ως άνω διαδικασίες αφορούν και τα σχετικά με τις αιτιάσεις προϊόντα και υπηρεσίες, προκειμένου να εντοπίζει κοινά αίτια, που επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, και να προβαίνει καταλλήλως στη διόρθωση ή στην απάλειψη των προβλημάτων αυτών.

2. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής επίσης καθορίζει τις διαδικασίες τακτικής αναφοράς στα αρμόδια όργανα διοίκησης των πληροφοριών που τους είναι απαραίτητες για τον εντοπισμό, μέτρηση, διαχείριση και έλεγχο των νομικών και λειτουργικών κινδύνων, καθώς και τις διαδικασίες τήρησης αρχείου με την ανάλυση και τις σχετικές αποφάσεις που έχουν λάβει.

Άρθρο 7
Υποχρέωση αναφοράς

Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής παρέχει στην Τράπεζα της Ελλάδος αμελλητί, εφόσον του ζητηθεί, κάθε είδους πληροφορία ή έγγραφη ενημέρωση για την εξέταση των αιτιάσεων που τον αφορούν.

Άρθρο 8
Τελικές Διατάξεις

1. Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από τη δημοσίευσή της.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο Πρόεδρος

ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΤΟΥΡΝΑΡΑΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ ΦΥΛΛΩΝ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

Σε έντυπη μορφή:

- Για τα Φ.Ε.Κ. από 1 έως 16 σελίδες σε 1 € προσαυξανόμενη κατά 0,20 € για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο ή μέρος αυτού.
- Για τα φωτοαντίγραφα Φ.Ε.Κ. σε 0,15 € ανά σελίδα.

Σε μορφή DVD/CD:

Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση
Α΄	150 €	40 €	15 €
Β΄	300 €	80 €	30 €
Γ΄	50 €	-	-
Υ.Ο.Δ.Δ.	50 €	-	-
Δ΄	110 €	30 €	-

Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση
Α.Α.Π.	110 €	30 €	-
Ε.Β.Ι.	100 €	-	-
Α.Ε.Δ.	5 €	-	-
Δ.Δ.Σ.	200 €	-	20 €
Α.Ε.-Ε.Π.Ε.	-	-	100 €

- Η τιμή πώλησης μεμονωμένων Φ.Ε.Κ. σε μορφή cd-rom από εκείνα που διατίθενται σε ψηφιακή μορφή και μέχρι 100 σελίδες, σε 5 € προσαυξανόμενη κατά 1 € ανά 50 σελίδες.

ΕΤΗΣΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ Φ.Ε.Κ.

Τεύχος	Έντυπη μορφή
Α΄	225 €
Β΄	320 €
Γ΄	65 €
Υ.Ο.Δ.Δ.	65 €

Τεύχος	Έντυπη μορφή
Δ΄	160 €
Α.Α.Π.	160 €
Ε.Β.Ι.	65 €
Α.Ε.Δ.	10 €

Τεύχος	Έντυπη μορφή
Α.Ε.-Ε.Π.Ε.	2.250 €
Δ.Δ.Σ.	225 €
Α.Σ.Ε.Π.	70 €
Ο.Π.Κ.	-

- Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. (έντυπη μορφή) θα αποστέλλεται σε συνδρομητές ταχυδρομικά, με την επιβάρυνση των 70 €, ποσό το οποίο αφορά τα ταχυδρομικά έξοδα.

- Η καταβολή γίνεται σε όλες τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.). Το πρωτότυπο διπλότυπο (έγγραφο αριθμ. πρωτ. 9067/28.2.2005 2η Υπηρεσία Επιτρόπου Ελεγκτικού Συνεδρίου) με φροντίδα των ενδιαφερομένων, πρέπει να αποστέλλεται ή να κατατίθεται στο Εθνικό Τυπογραφείο (Καποδιστρίου 34, Τ.Κ. 104 32 Αθήνα).
- Σημειώνεται ότι φωτοαντίγραφα διπλοτύπων, ταχυδρομικές Επιταγές για την εξόφληση της συνδρομής, δεν γίνονται δεκτά και θα επιστρέφονται.
- Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα μέλη της Ένωσης Ιδιοκτητών Ημερησίου Τύπου Αθηνών και Επαρχίας, οι τηλεοπτικοί και ραδιοφωνικοί σταθμοί, η Ε.Σ.Η.Ε.Α, τα τριτοβάθμια συνδικαλιστικά όργανα και οι τριτοβάθμιες επαγγελματικές ενώσεις δικαιούνται έκπτωσης πενήντα τοις εκατό (50%) επί της ετήσιας συνδρομής.
- Το ποσό υπέρ ΤΑ.Π.Ε.Τ. (5% επί του ποσού συνδρομής), καταβάλλεται ολόκληρο (Κ.Α.Ε. 3512) και υπολογίζεται πριν την έκπτωση.
- Στην Ταχυδρομική συνδρομή του τεύχους Α.Σ.Ε.Π. δεν γίνεται έκπτωση.

Πληροφορίες για δημοσιεύματα που καταχωρίζονται στα Φ.Ε.Κ. στο τηλ.: 210 5279000.
Φωτοαντίγραφα παλαιών Φ.Ε.Κ.: τηλ.: 210 8220885.

Τα φύλλα όλων των τευχών της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως διατίθενται δωρεάν σε ηλεκτρονική μορφή από την ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου (www.et.gr)

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: http://www.et.gr - e-mail: webmaster.et@et.gr

ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ ΑΠΟ 08:00 ΜΕΧΡΙ 13:30

02035333012140004

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004